



ด่วนที่สุด

ที่ อว (ปรค) ๐๒๑๓/๕๕๒๙



กระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการพัฒนาระบบราชการ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๘๑๓
ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง รายงานการพัฒนาระบบราชการ ประจำปี ๒๕๖๕ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาแล้วเห็นควรรับทราบรายงานการพัฒนาระบบราชการ ประจำปี ๒๕๖๕ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ ซึ่งโดยภาพรวมผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบราชการสะท้อนให้เห็นความมุ่งมั่นตั้งใจของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ มีข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะเพื่อให้การยกระดับประสิทธิภาพการบริหารราชการเป็นไปอย่างยั่งยืนดังต่อไปนี้

๑. การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน

๑.๑ ระบบดิจิทัลต้องใช้เทคโนโลยี โปรแกรม หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการทำงาน แต่หน่วยงานฝ่ายปฏิบัติงานยังขาดงบประมาณที่เพียงพอต่อการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ ในขณะที่การพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นใช้เองยังทำได้ยากเนื่องจากขาดบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญโดยตรง ดังนั้น ข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบดิจิทัลจะส่งผลให้การบรรลุเป้าหมายการเป็นรัฐบาลหรือองค์กรดิจิทัลเป็นไปอย่างล่าช้า จึงควรมีการจัดสรรงบประมาณหรือกรอบวงเงินด้านการพัฒนาระบบงานดิจิทัลเพิ่มขึ้น

๑.๒ ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานต้องการใช้ผลการประเมินความพึงพอใจในการวัดผลลัพธ์ตามภารกิจ ทำให้มีแบบสำรวจความพึงพอใจหลายแบบฟอร์มให้ผู้รับบริการประเมิน เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจของสำนักนายกรัฐมนตรี แบบสอบถามความพึงพอใจตามเกณฑ์ GECC และแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)

/ ดังนั้น ...

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจที่ซ้ำซ้อนจะเป็นทำให้สร้างภาระแก่ผู้รับบริการ จึงควรมีการรวบรวมแบบสอบถามเป็นชุดเดียวกันเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ หรือสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลความพึงพอใจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียกใช้ข้อมูลได้ โดยผู้รับบริการไม่ต้องประเมินซ้ำหลายครั้ง

๑.๓ หน่วยงานที่ในปัจจุบันมีระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง เช่น หน่วยงานบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ซึ่งเป็นความท้าทายอย่างยิ่งที่จะทำให้คะแนนดังกล่าวเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดและต่อเนื่อง ทำให้หน่วยงานได้ผลการประเมิน PMQA หมวด ๗ ลดลง ดังนั้นจึงควรปรับปรุงเกณฑ์หมวด ๗ ด้านผลลัพธ์ของการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยพิจารณาใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดอื่นแทน

๒. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ

๒.๑ กรณีของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติที่มีภารกิจสำคัญในการกำกับดูแลทางนิเวศลิเยร์และรังสีเพื่อความปลอดภัยต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักการการไม่ประนีประนอมกับสิ่งใดก็ตามที่กระทบต่อความปลอดภัย (safety is not compromised) จึงเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายใต้หลักการด้านความปลอดภัยของหน่วยงานกำกับดูแล เนื่องจากหลักการดังกล่าวเป็นข้อคำนึงสำคัญในการพัฒนาระบบบริหารจัดการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยพัฒนากระบวนการพิจารณาอนุญาต กระบวนการตรวจสอบให้เกิดความสะดวกรวดเร็วจึงต้องไม่ไปลดมาตรฐานการทำงานตามมาตรฐานสากล ด้านความปลอดภัยลงกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้หากความต้องการนั้นกระทบต่อหลักการด้านความปลอดภัย

๒.๒ การเร่งพัฒนาระบบบริหารจัดการและการมุ่งมันผลงานที่เพิ่มสูงขึ้น แต่ไม่มีผลตอบแทนที่สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลทั้งต่อแรงจูงใจ ความผูกพันและความผูกพันของบุคลากร ซึ่งแตกต่างจากระบบงานเอกชนที่เมื่อผลงานเพิ่มขึ้น เป้าหมายเพิ่มขึ้นจะมีผลตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย เช่น โบนัสพิเศษ การเพิ่มเงินเดือนพิเศษ เป็นต้น ดังนั้น เป็นความท้าทายในการรักษาระดับความผูกพันและความผูกพันของบุคลากร จึงควรมีการพัฒนากลไกที่สร้างแรงจูงใจหรือผลตอบแทน เพื่อรักษาระดับความผูกพันและความผูกพันของบุคลากร

๒.๓ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล มีข้อสังเกตว่าด้วยลักษณะสำคัญของระบบบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ คือ การจ้างงานระยะยาวจนเกษียณอายุราชการ แม้จะมีระบบการคัดเลือกคนก่อนบรรจุ แต่เนื่องจากความรู้ในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ไม่สามารถสรรหาคนที่พร้อมทำงานได้ทันทีจึงต้องพัฒนาบุคลากรด้วยกระบวนการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งสมประสบการณ์และเพิ่มพูนสมรรถนะดังกล่าวให้พร้อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจากเอกชนที่มีการเข้าออกของบุคลากรอยู่เสมอ และเน้นคัดเลือกคนที่พร้อมทำงานได้ทันที หากทำไม่ได้ก็จ้างคนใหม่ ดังนั้น ด้วยจุดอ่อนของระบบราชการดังกล่าวจึงทำให้บุคลากรภาครัฐพัฒนาไม่ทันตามเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะบุคลากรที่มีอายุงานมาก และส่งผลให้การบรรจุเป้าหมายการเป็นองค์กรดิจิทัลทำได้ล่าช้า

๒.๔ นอกจากการสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางยุทธศาสตร์ในหน่วยงานแล้ว ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพและทัศนคติของบุคลากรภาครัฐทุกระดับเพิ่มเติม เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจ และให้บริการประชาชนได้ตรงเจตนารมณ์ของเป้าหมายการพัฒนาระบบราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวสุกมาส อิศรภักดี)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

โทร ๐ ๒๓๓๓ ๓๙๖๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cplo@mhesi.go.th